

Dewi
201

**METODE DAN STRATEGI PELAYANAN YANG
DITERAPKAN OLEH JW MARRIOTT HOTEL SURABAYA
UNTUK MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN**

LAPORAN AKHIR



Oleh :

INDAH KUSUMAWATI DEWI

NIM : 120010070 G

PROGRAM STUDI D3 BAHASA INGGRIS

FAKULTAS SASTRA

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2003

LAPORAN AKHIR

Metode Dan Strategi Pelayanan Yang Diterapkan

Oleh JW Marriott Hotel Surabaya

Untuk Memenuhi Kepuasan Pelanggan

Oleh : Indah Kusumawati Dewi

120010070 G

Disetujui untuk diuji

Surabaya, 27 Juni 2003

Pembimbing



Layli Hamidah, S.S

Surabaya, 27 Juni 2003

Program D3 Bahasa Inggris

Fakultas Sastra

Universitas Airlangga

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Intensitas persaingan berskala global menuntut pergeseran dasar dalam dunia bisnis. Misi dasar bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penambahan nilai (*value creation and value adding*) bagi pelanggan. Laba merupakan konsekuensi vital dari proses penciptaan dan penambahan nilai. Dengan demikian, laba lebih merupakan hasil/akibat ketimbang tujuan. Sementara itu, penambahan nilai mengandung arti penciptaan pelanggan yang puas, karyawan yang loyal dan laba besar. Ketiga sasaran tersebut dapat dicapai apabila industri jasa menyadari dan memahami keterkaitan aspek-aspek laba-pelayanan, konsep pelayanan dan loyalitas.

JW Marriott Hotel Surabaya sebagai salah satu industri yang bergerak dalam bidang *hospitality* benar-benar menyadari bahwa produk, penjualan dan pelayanan merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan. Berhasil atau tidaknya suatu usaha berdasar pada suatu dukungan, yaitu pelayanan. Usaha yang baik merupakan produk yang baik, tetapi hal itu saja tidaklah cukup, pelayanan yang diberikan haruslah juga baik. Dengan begitu usaha tersebut dapat berkembang mencapai kapasitas maksimum.

Dengan berpandangan *customer-oriented* JW Marriott Hotel Surabaya menggunakan metode dan strategi kepuasan pelanggan yang didasarkan pada penyampaian pelayanan, penyempurnaan kualitas jasa,

sistem umpan balik sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan yang berkesinambungan dan juga implementasi pelayanan. Peningkatan pelayanan yang baik akan semakin mendekatkan pasar dengan perusahaan, dengan demikian akan terjadi peningkatan permintaan dan pengembalian investasi akan menjadi lebih cepat (return of investment).

B. Saran

1. Bagi JW Marriott Hotel Surabaya

Disarankan agar lebih memperhatikan proses penyampaian pelayanan kepada para pelanggannya sehingga tercapai tujuan yang diharapkan yaitu peningkatan nilai rate dan occupancy setiap harinya.

2. Bagi Prodi D3 Bahasa Inggris Universitas Airlangga

Disarankan agar tenggang waktu praktik kerja menjadi lebih lama karena dari sinilah mahasiswa belajar secara langsung dunia kerja sesungguhnya.